

## Antecedentes

Los consumidores que realizan llamadas telefónicas cuando están lejos de sus hogares deberían saber que las tarifas locales y de larga distancia que se cobran desde los teléfonos públicos y teléfonos en otros lugares públicos como hoteles, moteles, hospitales y aeropuertos, pueden variar. Los Proveedores de Servicios de Operador (OSP por sus siglas en inglés) proporcionan servicio de larga distancia (y en algunos casos, servicio telefónico local) desde los teléfonos públicos. Cuando uno realiza una llamada desde un teléfono público, el OSP que atiende el teléfono generalmente atiende la llamada si usted marca el "0" antes de marcar el número de teléfono.

### Tres normas simples

- **Deténgase** antes de hacer una llamada.
- **Mire** la información impresa en o cerca del teléfono. Las normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC por sus siglas en inglés) requieren que cada proveedor de teléfonos públicos ponga en o cerca del teléfono – en un lugar que esté a la vista de los consumidores – el nombre, dirección y número de teléfono gratis del OSP.
- **Escuche** después de marcar el número al que llama para determinar qué OSP atiende su llamada. El OSP debe identificarse oralmente al comienzo de la llamada antes de conectarla y facturarla. Luego, se le indicará cómo averiguar el precio total de la llamada telefónica – incluyendo cualquier recargo – con simplemente oprimir no más de 2 dígitos, como por ejemplo, la tecla # o permaneciendo en la línea. Esto le brinda la oportunidad de colgar si la tarifa es demasiado alta o "evitar" al OSP usando las instrucciones de su compañía de teléfonos de larga distancia para hacer llamadas desde teléfonos públicos (por ej., marcar 1-800-XXX-XXXX para conectarse con su operadora de teléfonos de larga distancia, marcar su código de acceso, etc.).

### Sea un consumidor inteligente: conozca las normas

- Usted tiene el derecho a realizar llamadas desde un teléfono público a través de la compañía de teléfonos de larga distancia que prefiera marcando un código de acceso ("evitando" al OSP). "Evitar al OSP" quiere decir marcar un número 800, un número local que comienza con el 950, o un número de acceso de siete dígitos conocido como un número 101-XXXX ó 10 10 XXX. La ley federal prohíbe bloquear los números de acceso 800, 950 ó 101-XXXX/10 10 XXX a las compañías de larga distancia desde teléfonos públicos.
- Los OSP deben conectar una llamada de emergencia al servicio de emergencia apropiado **inmediatamente** y sin cargo.
- Los OSP no pueden facturar **intencionalmente** por llamadas no contestadas.
- A menos que usted use monedas para pagar por la llamada, el OSP requerirá que pague la llamada con una tarjeta de llamadas, llame por cobrar o cargue la factura a terceros.

(Sigue)  
→



- No importa el tipo de tarjeta que usted use, la única manera de asegurarse de que su llamada será atendida por la compañía de larga distancia elegida es cumplir las instrucciones de marcado de su compañía de larga distancia para realizar llamadas desde teléfonos públicos. El uso de la tarjeta de llamadas de su compañía de larga distancia preferida no garantizará, por sí sola, que dicha compañía atenderá la llamada.

### ¿Qué ocurre con las llamadas desde instituciones penitenciarias?

Los consumidores que reciben llamadas por cobrar de presos que están en la cárcel u otras instituciones penitenciarias pueden obtener el precio de la llamada simplemente marcando no más de 2 dígitos o permaneciendo en la línea. El OSP que proporciona los servicios de operador para los teléfonos de los presos en instituciones penitenciarias debe indicar a quien recibe una llamada por cobrar de su derecho a conocer las tarifas antes de que el OSP conecte y facture la llamada por cobrar interestatal. (Nota: Las normas de la FCC solamente afectan a las llamadas de OSP entre estados. No obstante, la mayoría de los estados tienen requisitos similares para las llamadas de OSP dentro del estado). La persona que recibe la llamada luego puede decidir si acepta o no la llamada por cobrar o decidir limitar su duración.

### Presentación de quejas a la FCC

Usted puede presentar una queja por correo electrónico ([fccinfo@fcc.gov](mailto:fccinfo@fcc.gov)), vía Internet ([www.fcc.gov/cgb/complaintfiling.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaintfiling.html)), por teléfono llamando al 1-888-CALL-FCC (1-888-225-5322) por voz, o al 1-888-TELL-FCC (1-888-835-5322) TTY o por correo.

Su carta de queja debe incluir:

- Nombre, dirección y número de teléfono donde podemos encontrarlo durante horas de oficina;
- El número de teléfono relacionado con la queja;
- La mayor cantidad posible de información específica sobre la queja;
- Una descripción de las medidas que tomó para resolver la queja;
- Los nombres y números de teléfono de los empleados de la compañía con quienes conversó para tratar de resolver la queja, y las fechas en que conversó con estos empleados;
- Copias de las facturas que listen los cargos en disputa (marque los cargos disputados con un círculo en la copia de la factura); y
- La solución que solicita (tal como el ajuste de los cargos).

Si usted envía una queja por correo, mándela a:

Federal Communications Commission  
Consumer & Governmental Affairs Bureau  
Consumer Inquiries and Complaints Division  
445 12<sup>th</sup> Street, SW  
Washington, DC 20554

###

*Para ésta u otra publicación para el consumidor en formato accesible (texto electrónico ASCII, Braille, letra grande, o audio) escríbanos o llame a la dirección o teléfono indicados abajo, o envíe un e-mail a [FCC504@fcc.gov](mailto:FCC504@fcc.gov).*

*Haga clic en [www.fcc.gov/cgb/emailservice.html](http://www.fcc.gov/cgb/emailservice.html) para recibir información sobre éste y otros temas de la FCC para el consumidor a través del servicio de suscripción electrónica de la Comisión.*

*Este documento tiene como único propósito el educar al consumidor y no afectará ningún procedimiento o caso sobre este asunto u otros relacionados.*

020425

